MANUAL DE CARGOS

Dependencia:	División de Operaciones	**Área:**	Área de Cajeros Automáticos
Código del Cargo:	3010.07	**Código del Puesto:**	3010
Categoría:	20	**Nombre del Puesto:**	Profesional Procesamiento de Datos Electrónicos 1
Nombre del Cargo:	Ingeniero Soporte Switching	**Reporta a:**	Líder Equipo Técnico
Objetivo del Cargo:	Ejecutar labores profesionales en las actividades relativas a la administración y soporte de switching que administra la Red de Cajeros Automáticos y direccionar las mismas hacia el alcance de los objetivos y metas operativas del Área. Asimismo, revisar y atender requerimientos varios que sean asignados por la jefatura correspondiente y brindar apoyo en lo que solicite, en concordancia con la normativa y valores institucionales.		

MACRO PROCESO	PROCESO	ACTIVIDAD	FUNCIONES PRINCIPALES
			1. Fungir como Administrador y Usuario Experto del Switch Cajeros Automáticos.
			2.Coordinar con el proveedor de cajeros automáticos, las actualizaciones en cuanto a sistema operativo y aplicación de parches al hardware y software para fortalecer la seguridad lógica en la Red de Cajeros Automáticos, así como, las actualizaciones a las imágenes en la Red de Cajeros Automáticos (load).
			3. Gestionar la actualización de versiones del sistema operativo de los cajeros automáticos, cuando corresponda, que incluye el desarrollo de ajustes y la certificación con el Switch de cajeros automáticos.
			4. Realizar la actualización de versiones del sistema operativo de los cajeros automáticos.
			5.Realizar las actividades que correspondan para la implementación de las recomendaciones de la Auditoria Tecnología de Información en cuanto a la Seguridad del PIN conforme la Norma de Seguridad PCI-Visa Internacional.
			6. Validar que los cajeros automáticos, según tipo y modelo y los teclados EPP se encuentran registrados y cumplen con la Normativa PCI de Seguridad de Visa Internacional.
			7. Dar seguimiento al desempeño del Switch Cajeros y la Red de Cajeros Automáticos.
			8. Reportar con el Proveedor del Swtich las inconsistencias que se presenten y que afecten la prestación del servicio en la Red de Cajeros Automáticos y las que se generen en el switch a nivel de back-office que afectan los procesos de cierres contables, diferencias, entre otros, con la finalidad de coordinar y dar seguimiento a la solución de los reportes realizados y se dé solución oportuna a los mismos.
			9. Certificar los nuevos modelos de cajeros automáticos con el Swtich de Cajeros Automáticos, en cuanto a compatibilidad, operatividad, conectividad y funcionalidad de los equipos.
			10. Atender requerimientos en materia del Switch de Cajeros solicitados por otras Áreas.
			11. Fungir como enlace entre el Área Cajeros Automáticos y el negocio bancario con la finalidad de atender las demandas de nuevos servicios en la Red de Cajeros Automáticos.
			12. Planificar, elaborar, ejecutar y certificar los guiones de pruebas técnicas y operativas requeridos para correcciones del sistema.
			13. Dar seguimiento a los pases a producción de los ajustes o mejoras realizados a los sistemas de cajeros automáticos con el fin de validar la funcionalidad de los mismos.
			14. Brindar seguimiento, soporte y monitoreo a los aplicativos instalados.
			15. Diseñar y aplicar, certificar y aceptar los guiones de pruebas requeridos para correcciones del sistema Autoriza 7 y cualquier otro sistema que interactúe con el mismo.
			16. Certificar los pases a producción que afecten el Sistema Autoriza 7. (Switch Cajeros Automáticos), en esta certificación se valida la transaccionalidad, reportería y cierres contables.
			17. Participar en los pases a producción requeridos cuando se afecten plataformas como el AS400, T24 y Visa con el fin de valorar y certificar que los datos financieros, contables y operativos que afecta la Red de Cajeros Automáticos queda sin ningún problema.
			18. Coordinar y dar seguimiento con las áreas correspondientes en proyectos, nuevos desarrollos y ajustes que se realizan en la operativa del Área de Cajeros Automáticos.
			19. Elaborar y dar seguimiento a los reportes sobre modificaciones o inconsistencias en el Sistema Autoriza 7 (Switch Cajeros Automáticos), certificación y puesta en producción para validar la funcionalidad del sistema.
			20. Administrar el proceso de custodia de las llaves de seguridad asignadas y autorizado por Visa Internacional.
			21. Generar y asignar las llaves TMK (llaves maestras de terminal) para cajeros automáticos.
			22. Incluir o configurar las llaves citadas, en el Data Center y en CODISA las cuales permiten que los canales de Cajeros Automáticos y POS se mantengan activos y en forma segura, resguardando la información de los clientes).
			23.Incluir las llaves LMK (permite la comunicación entre el Switch de Cajeros y los cajeros automáticos) en tarjeta criptográfica en el Data Center y sitio alterno (Codisa), solicitado por la Dirección Tecnología de Información.
			24. Generar las llaves de comunicación y transporte de PIN por medio de AZCRIPTO de AUTORIZA7 a través de la tarjeta criptográfica para cajeros automáticos sea por cambio de teclado EPP7 de clientes en los cajeros automáticos, por una nueva instalación de cajeros automáticos o cambio de tarjeta madre en el ATM.
			25. Generar las llaves de comunicación y transporte de PIN para los Cajeros Automáticos.
			26. Dar mantenimiento y soporte a la base de datos para el registro de las solicitudes de códigos para la apertura de las cajas de seguridad de los cajeros automáticos.
			27. Brindar soporte a los usuarios del sistema AZ7 con la finalidad de evacuar las consultas que se presenten.
			28. Validar la configuración técnica que se establece previo a los procesos de compra de cajeros automáticos.
			29. Elaborar las Historias de Usuarios de nuevos requerimientos y/o desarrollo solicitado por la Dirección Tecnología de Información.
			30. Revisar y emitir de criterio para la aceptación de ofertas económicas sobre desarrollos a realizar.
			31. Realizar según solicitud de la Jefatura los estudios específicos sobre diferencias y/o fallas cajeros automáticos.
			32. Asistir a las reuniones de carácter técnico delegadas por la jefatura a fin de brindar aportes respecto a la materia de especialidad.
			33. Cumplir con la calidad y los tiempos de respuesta establecidos para las funciones correspondientes al cargo.
			34. Colaborar en la ejecución de actividades o proyectos establecidos de alcance Institucional para el Área.
			35. Tener disponibilidad de traslado para la atención de asuntos inherentes a su puesto de trabajo.
			36. Ejecutar otras funciones propias del Puesto y Área.

			FUNCIONES RELACIONADAS CON RIESGOS
			37. Realizar una adecuada gestión de los riesgos, identificando, valorando y controlando aquellos que puedan impactar los Planes Estratégicos del Conglomerado a los cuales se encuentran asociados.
			38. Identificar y analizar los riesgos relevantes asociados al logro de los objetivos y las metas institucionales, relacionados directamente a la administración de los riesgos operativos, normativos, financieros, de proyectos, tecnológicos y reputacionales, según corresponda.
			39. Ejecutar los lineamientos establecidos en la metodología institucional de administración de riesgos del Conglomerado Financiero, así como las herramientas y técnicas para identificar los distintos tipos de riesgos a que se encuentra expuesta la entidad.
			40. Desarrollar las actividades relacionadas con la atención de los Planes de Mitigación de los riesgos identificados dentro de los procesos de la dependencia asignada.
			41. Dar seguimiento al control y fiscalización a las medidas adoptas para el funcionamiento del sistema de valoración del riesgo, garantizando una adecuada cultura de riesgo.
			42. Asegurar que el personal a su cargo conozca sobre la normativa de riesgo aplicable a su área, como parte de la Cultura de Riesgo.
			43. Le puede corresponder participar activamente en los diferentes Comités o comisiones definidos para el Conglomerado para conocer los planes de acción y medidas a tomar para minimizar el impacto de los riesgos inherentes en su campo de acción.
			44. En caso de materializarse un evento de riesgo es responsable de reportarlo directamente a la Dirección Corporativa de Riesgo, para su análisis y seguimiento.
CÓDIGO	**REQUISITOS EXIGIBLES**		
	Formación Académica:	Licenciatura en Ingeniería de Sistemas, Informática o Computación.	
	Legales:	Incorporado al Colegio Profesional respectivo y estar al día con sus obligaciones.	
	Experiencia:	Tres años de experiencia en labores relacionadas con la administración del switching de la red de cajeros automáticos.	
CÓDIGO	*** REQUISITOS TÉCNICOS EXIGIBLES**		
	1. Conocimiento Intermedio de paquetes Microsotf (Word, Excel, PowerPoint).		
	2. Conocimiento de llaves y criptografía Visa y Master Card.		
	3. Conocimiento de la Normativa de Seguridad PCI Visa Internacional PCI.		
	4. Conocimiento de Inglés Técnico.		
*** Los requisitos técnicos exigibles deben ser presentados con respaldo por medio de certificaciones de participación, aprovechamiento, cursos o similares. Los requisitos técnicos exigibles serán evaluados por medio de la prueba de conocimiento que forma parte del proceso de selección.**			
CÓDIGO	**REQUISITOS TÉCNICOS DESEABLES**		
	1. Conocimiento del Sistema Autoriza 7.		
	2. Conocimiento del Sistema T24.		
	3. Conocimiento del Sistema AS400.		
	5. Conocimiento de la Ley de Control Interno.		
	6. Conocimiento del Manual de Normas y Servicio al Cliente.		
	7. Conocimiento del Código de Conducta (Ética) Conglomerado Banco Popular y de Desarrollo Comunal.		
	8. conocimiento de Ley de Contratación Administrativa y Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa.		
	10. Conocimiento en la Normativa externa relacionada con el Cumplimiento de la Ley 8204.		
	11. Conocimiento en la Normativa externa relacionada con la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF).		
CÓDIGO	**SISTEMAS UTILIZADOS**		
	Word, Excel, Power Point, Outlook		
	Sistema T24		
	Sistema Autoriza 7		
	Sistema SISCARD		
	Sistema AS400		
	COMPETENCIAS REQUERIDAS		

PERFIL KOMPE DISC:		**PERFIL: PROFESIONALES SOPORTE**			
CÓDIGO	**Cardinales:**	**D**	**C**	**B**	**A**
CAR-01	Compromiso Social				
CAR-02	Orientación al Cliente				
CAR-03	Innovación y Creatividad				
CAR-04	Orientación al Logro				
CAR-05	Seguimiento de procedimientos				
CÓDIGO	**Gerenciales:**	**D**	**C**	**B**	**A**
GER-01	Desarrollo de Otros				
GER-02	Dirección de Equipo				
GER-03	Seguimiento de la Gestión				
CÓDIGO	**Del Negocio:**	**D**	**C**	**B**	**A**
NEG-01	Análisis de la Información				
NEG-02	Negociación				
NEG-03	Persuasión				
NEG-04	Manejo Emocional				
NEG-05	Trabajo en Equipo				
CÓDIGO	**Del Soporte:**	**D**	**C**	**B**	**A**
SOP-01	Planeación				
SOP-02	Practicidad				
SOP-03	Precisión				
CÓDIGO	**DISC - Personalidad**	**D**	**C**	**B**	**A**
DISC-01	Dominancia				
DISC-02	Influencia				
DISC-03	Estabilidad				
DISC-04	Conformidad				
Observaciones:	**La Gerencia General Corporativa aprueba la creación de este perfil mediante el oficio GGC-1637-2020, con fecha 8 de octubre de 2020. Referencia DIRCH-1377-2020.**				